

INDICE

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1
2. ALCANCE DE LA ACREDITACIÓN	2
3. REQUISITOS Y CRITERIOS DE ACREDITACIÓN	2
3.1. Requisitos generales.....	2
3.2. Criterios de acreditación	2
4. PROCESO DE EVALUACIÓN	5
5. EVALUACIÓN INICIAL.....	5
6. MANTENIMIENTO DE LA ACREDITACIÓN: AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO Y REEVALUACIÓN	6
6.1. Información previa a la auditoría.	6
6.2. Muestreo en seguimientos y reevaluaciones en entidades con más de una estación	7
6.3. Visitas no anunciadas	9
7. ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN SIMULADAS.....	10

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR

Se modifica la redacción del punto 4 sobre la presencia de los inspectores de nueva cualificación en la estación durante la auditoría.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento establece los criterios específicos de acreditación y otros aspectos del proceso de evaluación de entidades de ITV.

Se elabora en aplicación del apartado 2.7 del Procedimiento de Acreditación (PAC-ENAC) y en su elaboración se ha tenido en cuenta la opinión de AECA-ITV.

2. ALCANCE DE LA ACREDITACIÓN

En la actividad de ITV se definen dos campos de actuación:

- Inspecciones técnicas periódicas
- Inspecciones no periódicas:
 - Inspecciones técnicas realizadas con ocasión de la ejecución de reformas
 - Inspecciones técnicas previas a la matriculación o realizadas para la expedición de tarjetas ITV
 - Inspecciones técnicas requeridas al titular o arrendatario a largo plazo del vehículo
 - Inspecciones técnicas voluntarias solicitadas por el titular o arrendatario a largo plazo del vehículo
 - Inspecciones técnicas previas para la calificación de idoneidad de vehículos destinados al transporte escolar
 - Inspecciones técnicas a vehículos accidentados
 - Inspecciones técnicas como resultado de inspecciones técnicas en carretera
 - Inspecciones técnicas previstas en el procedimiento de catalogación de vehículos históricos
 - Inspecciones técnicas a vehículos ATP y ADR
 - Inspecciones técnicas que se establezcan en la reglamentación vigente o en el pliego de condiciones de la concesión o en la habilitación, a instancias de la autoridad competente correspondiente.

3. REQUISITOS Y CRITERIOS DE ACREDITACIÓN

3.1. Requisitos generales

Las entidades que prestan servicios de ITV deben, para ser acreditadas, demostrar a ENAC que cumplen los siguientes requisitos:

- 1) Los establecidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17020 complementados con los indicados en este documento.
- 2) Los recogidos en el Real Decreto 920/2017¹ complementados por las directrices o interpretaciones que, en su caso, puedan establecer las autoridades competentes de las Comunidades Autónomas.

3.2. Criterios de acreditación

Los criterios generales de acreditación de entidades de inspección se incluyen en el documento CGA-ENAC-EI.

Se indican a continuación los criterios específicos que tendrá en cuenta ENAC al juzgar el cumplimiento de determinados requisitos de acreditación.

- 3.2.1. Independientemente de que la estación ITV disponga de un *director técnico*, tal y como establece el Real Decreto 920/2017, la entidad de inspección deberá disponer de un Gerente Técnico con las funciones establecidas en la norma UNE-EN ISO/IEC 17020.

¹ No son objeto de evaluación por ENAC los requisitos de orden administrativo, arquitectónico, de ordenación del tráfico que no tienen relación con los requisitos de la norma UNE-EN ISO/IEC 17020.

- 3.2.2. Todo el personal inspector autorizado para realizar inspecciones debe disponer del certificado de competencia en vigor que exige el RD 920/2017 en su Anexo VI apdo. I.5. El que el personal de la estación disponga de dichos certificados no exime a la entidad de demostrar que ha implantado de manera eficaz lo establecido en la cláusula 6.1 de la norma UNE-EN ISO/IEC 17020.
- 3.2.3. Los cambios de Gerente Técnico y directores de estación se evalúan en la primera auditoría posterior a su designación, valorando el trabajo realizado en sus funciones. Por consiguiente, dicho personal debe asumir por completo sus funciones desde el momento de su designación, asumiendo la entidad la total responsabilidad de que dicho personal es competente.
- 3.2.4. Cuando la entidad preste el servicio desde diferentes estaciones ITV, se podrá considerar como una evaluación multi-emplazamiento siempre que demuestre que dispone de un control centralizado de todas las estaciones y en particular que se realizan de forma centralizada como mínimo las siguientes actividades:
- a. Documentación del sistema y cambios del sistema.
 - b. Revisiones por la Dirección.
 - c. Gestión de reclamaciones.
 - d. Planificación de auditorías internas y evaluación de resultados.
 - e. Planificación de las supervisiones del personal y evaluación de resultados.
 - f. Elaboración y control de la documentación técnica, incluida, la relativa a control y calibración de equipos.
 - g. Definición de requisitos de competencia técnica del personal.

En este caso:

Los certificados/actas/informes deberán ser emitidos bajo la responsabilidad y en nombre de la entidad, pero haciendo mención a la estación ITV que ha realizado la inspección.

Las actividades técnicas deberán realizarse en todas las estaciones de acuerdo con los mismos métodos y procedimientos excepto aquellos aspectos que deban ser diferentes para adecuarse a los diferentes requisitos legales que puedan ser aplicables a las diferentes estaciones.

Es responsabilidad de la entidad demostrar que ejerce un control efectivo en las distintas estaciones por lo que en ocasiones puede ser preciso centralizar más actividades de las aquí establecidas.

3.2.5. La entidad deberá tratar cualquier reclamación o acta levantada por la autoridad competente relativa a sus actuaciones aplicando su procedimiento de tratamiento de "Quejas y Apelaciones". ENAC evaluará el tratamiento dado de manera específica en cada auditoría de acuerdo con el siguiente proceso:

- 1) Se solicitará de la entidad toda la información de que disponga relativa a dichas incidencias. La falta de registro de las incidencias por parte de la entidad será motivo de desviación.
- 2) Se evaluará el tratamiento dado por la entidad tanto en establecer las acciones reparadoras adecuadas como para determinar las causas de la no conformidad y las acciones correctoras establecidas. Las acciones reparadoras podrán consistir en cartas a la Administración Competente y a los clientes informando de los problemas, llamadas a re-inspección, envío de informes modificados o rectificación de tarjetas de inspección técnica, entre otras.
- 3) Se evaluará la eficacia de las Acciones Correctoras en la solución del problema investigando si se ha repetido con posterioridad tanto la incidencia seleccionada como incidencias similares. En caso afirmativo se evaluará las acciones tomadas por la entidad para el tratamiento de dicha recurrencia.
- 4) En el caso de que la actuación de la ITV no haya sido adecuada, se levantará la correspondiente No Conformidad al tratamiento de este tipo de información, así como al elemento del sistema de Gestión de la Calidad que se vea afectado por la no conformidad detectada.
- 5) La no resolución sistemática de este tipo de incidencias será considerada como una No Conformidad al tratamiento de no conformidades realizado por parte de la ITV.
- 6) Se mantendrán registros de la evolución de las incidencias en la estación, así como del análisis de tendencias. Cualquier tendencia que no sea a disminuir las no conformidades deberá ser justificada por la ITV indicando las investigaciones realizadas, las causas posibles y las acciones tomadas para su tratamiento.

3.2.6. El sistema de registros establecido por la entidad deberá garantizar la integridad de las mediciones obtenidas y que tengan influencia directa en el resultado de la inspección de forma que no puedan ser modificados en ningún paso posterior, una vez finalizado el proceso de medición (mediante un volcado automático de datos, conservación de ticket impreso por el equipo, uso de registro protegido de la medición, etc.). Cuando para lograr este objetivo la entidad haga uso de un software ya sea comercial o desarrollado para la propia entidad, ENAC podrá solicitar evidencias (una declaración o similar) del desarrollador del software de que esto es así.

Si el sistema permite modificar datos para corregir errores, debe dejar constancia del dato modificado, del nuevamente introducido y la justificación del cambio. La modificación de un dato de medición requiere repetir la prueba que debe ser realizada con carácter general por la misma persona que introdujo el dato original. Si la nueva prueba no la realiza la misma persona que introdujo el dato original, la entidad deberá justificar el motivo dejando constancia de este.

3.2.7. Los equipos sometidos a verificación metrológica se considera que cumplen con los requisitos de trazabilidad exigidos a las calibraciones siempre que la entidad pueda presentar un certificado de verificación metrológico favorable en vigor emitido por un organismo autorizado.

4. PROCESO DE EVALUACIÓN

La entidad debe demostrar que dispone de la competencia necesaria para realizar la actividad en condiciones reales de trabajo por lo que el tiempo invertido en ejecutar la inspección y los resultados del día de la visita son factores para tener en cuenta para demostrar la competencia técnica.

Por ello, en la reunión inicial la entidad informará del tiempo habitualmente utilizado para las inspecciones solicitadas. Dicho tiempo debe ser coherente con los tiempos reales usados en el sector. Salvo que se produzcan interrupciones del proceso de inspección se espera que ésta se desarrolle en el tiempo así establecido.

Durante la auditoría se comprobará que los índices de rechazo y los tiempos empleados en las visitas son coherentes con los habituales de la estación ITV.

Si durante la revisión de expedientes de inspecciones realizadas, a partir de los registros (fotografías, valores de equipos, etc.) se cuestiona el resultado de la inspección, esto podrá ser considerado como un incumplimiento que afecta al modo de actuación de la entidad.

Como normal general y siempre que sea posible, la estación ITV será visitada el mismo día por todo el equipo auditor. Si la entidad no dispone de interlocutores suficientes para atender al equipo auditor en el mismo día, debe indicarlo al auditor jefe antes de fijar la fecha definitiva de la auditoría.

Durante el proceso de evaluación ENAC debe poder evaluar a todos los inspectores que desde la anterior auditoría sean de nueva cualificación y aquellos que hayan ampliado sus cualificaciones a nuevas categorías. Por tanto, dichos inspectores deberían estar presentes el día acordado para la evaluación. En caso de ausencias, se programará el acompañamiento para evaluar, en su caso, a las personas que no hayan estado presentes en una fecha posterior. Adicionalmente, la entidad debe disponer de registros de los inspectores descualificados en cualquier categoría para las que estaban cualificados, incluyendo las fechas y los motivos de las descualificaciones.

5. EVALUACIÓN INICIAL

En evaluaciones iniciales se visitarán todas las estaciones ITV incluidas en el alcance de acreditación solicitado, y en su caso, se verificará la eficacia del control definido en el apdo. 3.2.4 de este documento.

6. MANTENIMIENTO DE LA ACREDITACIÓN: AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO Y REEVALUACIÓN

6.1. Información previa a la auditoría

Es imprescindible para dimensionar correctamente la evaluación tener en cuenta la actividad de la entidad. Por dicho motivo la entidad deberá suministrar, con seis meses de antelación a la fecha de realización de la correspondiente auditoría, la siguiente información actualizada relativa a las estaciones ITV incluidas en el alcance de acreditación:

- Tipos de inspección (según apartado 2) y número de líneas de inspección por estación ITV.
- Inspectores cualificados por estación y por tipos de inspección.
- Datos de actividad (número de inspecciones), índices de rechazo y tiempos medios de inspección (inspecciones periódicas) referidos a todas las inspecciones, y para cada estación de la entidad, desde la fecha de la última auditoría, clasificados por los siguientes grupos:

Inspecciones periódicas:

- a) Vehículos de la categoría L y quads.
- b) Vehículos de la categoría M1 de uso privado.
- c) Resto de vehículos de la categoría M1.
- d) Vehículos de la categoría N1.
- e) Vehículos de las categorías N2 y N3.
- f) Vehículos de las categorías M2 y M3.
- g) Vehículos de las categorías 02, 03 y 04.
- h) Vehículos de categoría T.
- i) Resto de vehículos.

Inspecciones no periódicas:

- o Reformas con proyecto.
- o Reformas sin proyecto.
- o Duplicados.
- o Cambios de Servicio.
- o Previas a matriculación de vehículos de importación usados.
- o Previas a matriculación excepto el punto anterior.
- o Total de inspecciones no periódicas

- Si el alcance de alguna estación incluye inspecciones de Taxímetros y ATP/ADR, la entidad debe enviar los datos de actividad y los índices de rechazo de estos campos.

Adicionalmente ENAC podrá solicitar a la Autoridad Competente información estadística relativa a la estación ITV a evaluar.

En el caso de no aportar esta información, se podrá considerar como un incumplimiento de las obligaciones del acreditado (PAC-ENAC apartado 11.2).

6.2. Muestreo en seguimientos y reevaluaciones en entidades con más de una estación

Cuando la entidad preste el servicio desde diferentes estaciones ITV, se podrá acoger a una evaluación tipo multi- emplazamiento siempre que cumpla las condiciones del apartado 3.2.4 del presente documento. Se establecerá en estos casos un plan de muestreo tal que asegure que la actividad de todas las estaciones ha sido evaluada al menos una vez en cada ciclo de acreditación.

Aunque la evaluación tipo multiemplazamiento se hace sobre una muestra de las estaciones acreditadas, se está auditando al conjunto de la entidad y no solamente a las estaciones elegidas en esa evaluación, por lo que los resultados de esa muestra de estaciones son extensivos a todo el conjunto, y se debe tener esto en cuenta a la hora de aplicar lo requerido en la NO-11 para responder al informe de auditoría. Asimismo, la decisión de la Comisión de Acreditación puede afectar a toda la entidad, no solamente a la muestra evaluada.

Para establecer este muestreo en seguimientos y reevaluaciones se tendrá en cuenta la organización de la entidad, y en particular, la accesibilidad desde cada estación a los registros que están centralizados y viceversa. Es responsabilidad de la entidad que las actividades se desarrollen en todas las estaciones de manera correcta y homogénea y siempre bajo un sistema de gestión común.

En general, se evaluará anualmente como mínimo el 25% de las estaciones del total acreditado durante el primer ciclo (cuatro años) y el 20% durante el segundo ciclo y posteriores (cinco años). En función de factores como el resultado de evaluaciones anteriores, cambios relevantes en la entidad o solicitudes de la Autoridad Competente, estos mínimos de cada fase se podrán aumentar.

El número de días de auditor/experto técnico por estación se determinará teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Tipos de inspección incluidos en el alcance. Como norma general, se designará al menos un auditor/experto técnico en cada uno de los campos.
- Nº de líneas de inspección en cada estación ITV.
- Número de inspectores de la estación ITV.
- Número de inspecciones realizadas en cada estación a evaluar.

6.2.1 Evaluaciones en las que el número de estaciones a evaluar por fase sea mayor de seis:

Si el número de estaciones a evaluar en una fase (NEF) es superior a seis se realizarán varias evaluaciones, agrupando las estaciones ITV como se describe a continuación.

Para determinar el número de agrupaciones de una fase (S1, S2, S3, S4 o R), y el número de estaciones a evaluar en cada una de ellas, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Si $NEF < 13$, se realizarán 2 agrupaciones (NAG=2);
- Si $NEF \geq 13$, se realizarán 3 agrupaciones (NAG=3);

El número de estaciones por agrupación será: $NEAG = NEF/NAG$;

Nº estaciones a visitar en la fase = NEF

Nº de agrupaciones (nº de evaluaciones diferentes) = NAG

Nº de estaciones a evaluar por agrupación = NEAG

Por ejemplo: Una entidad que le corresponde visitar 12 estaciones en una fase, se realizarán 2 agrupaciones de seis estaciones cada una (12 estaciones / 2 agrupaciones).

En la planificación de las agrupaciones se intentará equilibrar el número de estaciones a visitar en cada agrupación.

Se podrán realizar visitas no anunciadas en cualquiera de las agrupaciones que forman parte de la correspondiente fase.

Salvo casos justificados, el equipo auditor será el mismo en todas las agrupaciones.

Las agrupaciones se planificarán con al menos dos meses de antelación.

El plazo entre las evaluaciones de los distintos grupos se establecerá de forma que la entidad disponga del tiempo establecido en la NO-11 para contestar a los informes que se emitan para cada agrupación de estaciones, aunque podrá reducirse de mutuo acuerdo con la entidad.

La evaluación de la última agrupación se programará al menos cuatro meses antes del inicio de la siguiente fase. La evaluación de servicios centrales se podrá realizar a continuación de la auditoría de la última agrupación.

Como respuesta a los informes de evaluación de cada agrupación se debe hacer el tratamiento de desviaciones descrito en la NO-11. En las evaluaciones de las siguientes agrupaciones se tendrán en cuenta las respuestas ya enviadas para mantener o no desviaciones anteriores. No se debe perder de vista que el proceso es multiemplazamiento, por lo que las acciones deben extenderse a todas las estaciones de la entidad incluidos en la acreditación. Por la propia naturaleza y definición de las organizaciones multiemplazamiento, se espera que el resultado de las auditorías sea similar, por lo que los análisis y acciones a implantar para las distintas agrupaciones también pueden serlo.

La entidad podrá justificar enviar el plan de acciones correctivas a una no conformidad mayor en el envío de la última agrupación. En este caso, si se requieren acciones de contención éstas deben aportarse en el correspondiente plan de acciones correctivas de la agrupación en curso.

En los casos en los que la Comisión de Acreditación acepte dicha justificación, estas no conformidades no generarán nuevas desviaciones en las siguientes agrupaciones. No obstante, si en las siguientes agrupaciones se detectasen hallazgos similares a los de dichas no conformidades será puesto de manifiesto en el informe de auditoría, y la entidad debe tenerlos en cuenta tanto en la acción correctiva definitivamente propuesta como en su implantación y en las acciones reparadoras si fueran necesarias.

En último lugar se realizará la evaluación de los servicios centrales, y en la reunión final de dicha evaluación se revisará el estado de las evaluaciones precedentes.

6.2.2 Toma de decisiones

El resultado de cada agrupación se presentará a Comisión de Acreditación que tomará decisiones específicas asociadas a cada una de ellas.

El paso por Comisión de Acreditación del resultado de la evaluación a los servicios centrales se realizará una vez hayan pasado por comisión todas las agrupaciones, donde se tomará la decisión final sobre el mantenimiento global de la acreditación, que podrá incluir si los resultados de las evaluaciones parciales ponen de manifiesto una falta de control por parte de la central, el aumento del muestreo establecido para el multiemplazamiento.

6.3. Visitas no anunciadas

Como parte de auditorías de seguimiento y reevaluación se podrán realizar visitas no anunciadas.

En las mismas:

- El equipo auditor se presentará en la estación sin previo aviso, identificándose a su llegada antes de comenzar la auditoría.
- La entidad debe permitir al equipo auditor el acceso al emplazamiento.
- Al ser el objeto de estas visitas evaluar el funcionamiento diario de la estación, la auditoría se llevará a cabo con el personal presente en ese momento.
- El equipo auditor presenciara la actividad que realice la entidad el día de la visita y deberá tener acceso a los procesos de inspección e instrucciones, así como a los registros asociados.
- El resultado de la visita se documentará en el correspondiente informe de auditoría que será enviado a la entidad y será tratado dentro de la auditoría de seguimiento o reevaluación. Los informes emitidos como consecuencia de estas auditorías seguirán el proceso definido en la NO-11.
- Al finalizar la visita se entregará un acta con el resultado de esta, que debe firmar el personal que haya estado presente, y donde podrá anotar las incidencias u observaciones que considere pertinentes.
- El alcance de estas visitas no anunciadas se limita a las actividades de inspección de paso por la estación y a la documentación que maneje el personal inspector.

7. ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN SIMULADAS

Aunque presenciar la actividad real es esencial, hay ocasiones en las que es inviable. En el caso de que la entidad prevea que no dispondrá de alguna de las inspecciones solicitadas se admitirán inspecciones simuladas. Hay también casos en los que la Administración competente solicita la acreditación como requisito previo a la autorización, por lo que no es posible observar la estación ITV en condiciones normales de trabajo. En estos casos igualmente se admitirá que las inspecciones se hagan de manera simulada.

Con el fin de comprobar la sistemática habitual de trabajo, ENAC podrá aportar el vehículo sobre el que se realizará la inspección simulada. El hecho de que las inspecciones no correspondan a inspecciones reales no exime a la entidad de ejecutar todas las fases y comprobaciones necesarias de la inspección, ni de disponer de toda la documentación que precise del vehículo para poder tomar una decisión.

En el caso de inspecciones no periódicas se podrá sustituir, a criterio de ENAC, la visita simulada por la resolución documental de un caso práctico durante la auditoría, basándose en los datos de la documentación que el equipo auditor presentará durante la evaluación, y que versará sobre casos reales realizados por Servicios Técnicos autorizados o fabricantes, sobre los que se podrán modificar valores concretos por parte de ENAC.

La edición en vigor de este documento está disponible en www.enac.es. Las organizaciones acreditadas deben asegurarse de que disponen de la edición actualizada.

Puede enviar a ENAC sus puntos de vista y comentarios en relación con este documento, así como sus propuestas de cambio o de mejora para futuras ediciones, en la dirección calidad@enac.es, indicando en el asunto el código del documento.